

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 23-420912- -0-0	FECHA: 2023-09-21
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE	14:35:17
TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 2
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

Bogotá D.C.

Señores  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
[medidasmoviles@crcom.gov.co](mailto:medidasmoviles@crcom.gov.co)

**Asunto:** Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al Análisis de Impacto Normativo denominado **"REVISIÓN DE MEDIDAS REGULATORIAS APLICABLES A SERVICIOS MÓVILES"** (en adelante, el **AIN**).

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás documentos que pueden incidir en las funciones que le han sido asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del **AIN** que se menciona en el asunto, nos permitimos presentar las siguientes observaciones:

En primer lugar, se comparte la propuesta de garantizar que la información con la que cuentan los usuarios sea completa, clara y precisa, facilitando así la toma de decisiones informadas que se adecuen a las necesidades particulares. Lo que, a su vez, coadyuva al fortalecimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control a cargo de las autoridades.

En lo que respecta a los usuarios, la información otorgada acerca de los servicios ofertados o contratados juega un papel fundamental para no hacer más marcada la situación de desventaja en la que se encuentran frente a los operadores; por consiguiente, medidas tendientes a protegerlos se encuentran acordes con la tutela especial reconocida para la parte débil de estas relaciones y en la cual se sustenta principalmente la intervención económica del Estado sobre los servicios públicos<sup>1</sup>.

Ahora bien, la información de los planes tarifarios y promociones que utilizan los operadores en las campañas y programas de fidelización incide en la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios y, por ende, en el ejercicio del derecho a libre elección; sin embargo,

<sup>1</sup> **CONSEJO DE ESTADO**, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Sentencia de 9 de mayo de 2019, Expediente 11001-03-24-000-2012-00184-00: *"La intervención económica del Estado (art. 334 C.P.) se exige, pues, no sólo en beneficio de quienes participan directamente en la competencia "en" o "por" el mercado, sino justamente a favor de la parte más débil, el usuario, quien en ese escenario de las leyes de oferta y demanda en el que se desarrollan las relaciones de consumo, se encuentra en una posición de evidente subordinación, desventaja e inferioridad que exige una tutela especial por parte del Estado Social"*.

también resulta importante evaluar medidas encaminadas a reducir aún más las asimetrías de información en relación con los planes y tarifas que los operadores ofrecen.

Debe tenerse en cuenta que si bien el artículo 2.1.7.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala la información mínima a ser publicada por los operadores en sus ofertas comerciales, en una revisión de páginas web —pertenecientes a algunos de los agentes con mayor incidencia en el mercado<sup>2</sup>— se encontró que estos no facilitan al consumidor la posibilidad de comparación.

Así, a pesar de que en la actualidad se tiene acceso a los planes y tarifas disponibles en el mercado, la comparación de ofertas entre uno y otro competidor puede resultar una labor compleja, donde posiblemente se genera una limitación a los usuarios en la toma de decisiones relacionadas con la elección o el cambio de operador<sup>3</sup>; pues aun cuando garantiza el acceso a la información, se presentan dificultades para comprenderla y compararla dada la multiplicidad de las ofertas.

En un escenario así, los usuarios pueden abstenerse de tomar decisiones o tomarlas sin soportarse en los datos disponibles, por lo tanto, dado que el comparador de planes que tiene la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** en su página web facilita esta labor, podría contemplarse la posibilidad de exigir a los operadores que incluyan en la misma ubicación en la que se hacen tales publicaciones, el enlace del regulador<sup>4</sup>, de tal manera que se acceda fácilmente al mismo, consiguiéndose con ello una ayuda adicional para la elección de una alternativa que satisfaga de mejor manera las necesidades de cada persona.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud que se presente sobre el particular.

Cordialmente,



**MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTA CORBACHO**  
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Elaboró: David Mancera/ Jessica Martínez  
Revisó: Natalia Alvis/ Héctor Barragán  
Aprobó: María Isabel Salazar

<sup>2</sup> Disponible en: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/comparador/>; <https://www.tigo.com.co/comparador/>; <https://www.wom.co/informacion-importante/comparador-de-planes-y-tarifas/>; <https://www.movistar.com.co/pospago/>

<sup>3</sup> OFCOM, 2013, "A Review of Consumer Information Remedies - Research Document". UK. (Numerales 1-5 y 2.16) Disponible en: [https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf\\_file/0033/91698/information-remedies.pdf](https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0033/91698/information-remedies.pdf)

<sup>4</sup> Disponible en: <https://comparador.crcm.gov.co/>